

Hypotékový mystery shopping vyhrála Raiffeisenbank, získala nejlepší hodnocení kvality obsluhy

12.8.2024 - | Raiffeisenbank

V benchmarkové studii dosáhla Raiffeisenbank na základě Indexu kvality obsluhy výsledku 75 %. Porazila tak postupně Air Bank, UniCredit Bank a ČSOB na prvních čtyřech místech. Tato čtyři místa se meziročně změnila mezi zmíněnými bankami, první místo letos obsadila Raiffeisenbank. Polepšila si tak oproti studii z roku 2023 o deset procentních bodů.

„Na zpětné vazbě od klientů si skutečně zakládáme, jedním z velice relevantních způsobů je pro nás i provedení studie mystery shoppingu. Dlouhodobě se držíme na prvních příčkách mezi bankami a letošní úspěch nás samozřejmě těší. Jednotlivé výsledky si podrobně procházíme a vždy se snažíme zapracovat na všech podnětných připomínkách. To ostatně dokazuje i fakt, že oproti loňsku jsme celkové hodnocení vylepšili o deset procentních bodů,“ komentuje výsledky Pavel Borek, ředitel hypotečních center Raiffeisenbank.

Jednotlivé kategorie hodnocení se zaměřují na různé části celkového procesu potenciálního sjednání hypotečního úvěru. Od přehlednosti webových stránek, přes přívětivost poradce až po celkové představení nabídky a rozloučení. Například v hodnocení čistoty a přehlednosti interiéru i exteriéru, nebo třeba úvodu a závěru jednání, si Raiffeisenbank připsala 100 % v Indexu kvality obsluhy. Poradci byli ve všech případech nápomocní, vyvolali pocit, že klienta rádi vidí, byli upravení a stejně tak i jejich pracovní místo.

Studie Market Vision obsahuje hodnocení nejvíce významných bankovních institucí, které poskytují hypoteční úvěry v Česku. U každé společnosti je v rámci hodnocení provedeno deset mystery procesů a výsledky jsou vypočítány na základě předem daných bodů Indexu. Letošní výzkum byl prováděn v období května a června 2024.

<https://www.rb.cz/informacni-servis/pro-media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2024/tiskove-zpravy-20248/hypotekovy-mystery-shopping>